



Universidade Federal do Rio de Janeiro
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas
Faculdade de Administração e Ciências Contábeis
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação



VITOR SILVEIRA PEREIRA

QUEREMOSSABER.ORG.BR: UM ESTUDO SOBRE A USABILIDADE

Rio de Janeiro
2013

Vitor Silveira Pereira

Queremossaber.org.br: um estudo sobre a usabilidade

Trabalho de Conclusão do Projeto Final II
apresentado ao Curso de Biblioteconomia e
Gestão de Unidades de Informação
(CBG/FACC), da Universidade Federal do Rio de
Janeiro, como requisito parcial para obtenção do
Grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientação: Maria Irene da Fonseca e Sá
Coorientador de forma: Andre Luiz de Souza Britto

Rio de Janeiro
2013

Pereira, Vitor Silveira.

Queremossaber.org.br: um estudo sobre a usabilidade / Vitor Silveira Pereira. -
2013.

f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Curso de
Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, Universidade Federal do
Rio de Janeiro, 2012.

Orientadora: Maria Irene da Fonseca e Sá

Coorientador de forma: Andre Luiz de Souza Britto.

1. Usabilidade. 2. Arquitetura da informação. 3. Lei de Acesso à Informação. 4.
Avaliação heurística. 5. Heurísticas de Nielsen. I. Sá, Maria Irene da Fonseca e. II.
Título.

CDD: 005.1

Vitor Silveira Pereira

Queremossaber.org.br: um estudo sobre a usabilidade

Trabalho de Conclusão do Projeto Final II
apresentado ao Curso de Biblioteconomia e
Gestão de Unidades de Informação
(CBG/FACC), da Universidade Federal do Rio de
Janeiro, como requisito parcial para obtenção do
Grau de Bacharel em Biblioteconomia.

BANCA EXAMINADORA:

Aprovado em:

Prof.^a Maria Irene da Fonseca e Sá
M.Sc. Engenharia de Sistemas e Computação
Orientadora

Prof. Andre Luiz de Souza Britto
Master of Business Administration em Tecnologia da Informação – Executivo (MBA TI-e)
Coorientador

Prof.^a Vânia Lisboa da Silveira Guedes

Prof.^a Ana Maria Ferreira de Carvalho

PEREIRA, Vitor Silveira. **QUEREMOSSABER.ORG.BR**: um estudo sobre a usabilidade. 2012. 19 f. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação). Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2012.

RESUMO

O presente trabalho se utiliza dos conceitos de Arquitetura da Informação para avaliar se, sob o ponto de vista da usabilidade, o *website* queremossaber.org.br está adequado para atender as necessidades de todos os cidadãos através da aplicação das Heurísticas de Nielsen. Como, também, tem o objetivo de expor o conceito de arquitetura de informação e usabilidade. O *website* queremossaber.org.br é mantido pela Comunidade Transparência Hacker e pela *Open Knowledge Foundation* (OKFN) com o objetivo de facilitar o acesso à informação pública pautado na Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação. A metodologia consistiu em uma pesquisa exploratória e de revisão de literatura para construir a base teórica, a qual forneceu os conceitos e a terminologia a ser utilizada ao longo do trabalho. Na parte prática foi analisada a usabilidade do *website* queremossaber.org.br através da aplicação de heurísticas e apresentação das observações e recomendações.

Palavras-chave: 1. Usabilidade. 2. Arquitetura da informação. 3. Lei de Acesso à Informação. 4. Avaliação heurística. 5. Heurísticas de Nielsen.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 JUSTIFICATIVA	10
3 OBJETIVOS	11
3.1 Objetivo geral	11
3.2 Objetivos específicos	11
4 METODOLOGIA	12
5 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	13
6 QUEREMOSSABER.ORG.BR.....	15
7 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO	16
7.1 Usabilidade	18
7.2 Heurísticas	19
8 APLICAÇÃO DAS HEURÍSTICAS DE NIELSEN.....	21
8.1 Status do sistema	21
8.2 Compatibilidade do sistema com o mundo real	21
8.3 Controle do usuário e liberdade	22
8.4 Consistência e padrões	23
8.5 Prevenção de erros.....	23
8.6 Reconhecimento ao invés de relembração	24
8.7 Flexibilidade e eficiência de uso	24
8.8 Estética e design minimalista	25
8.9 Ajuda aos usuários no reconhecimento, diagnóstico e correção de erros.....	26
8.10 Ajuda e documentação	26
9 CONSIDERAÇÕES	28
10 REFERÊNCIAS	30

1 INTRODUÇÃO

As Tecnologias da Informação e da Comunicação viabilizam o acesso da sociedade à informação de modo dinâmico, ultrapassando barreiras do tempo e da distância. Neste contexto, Pinho (2008, p.484) pontua que “[...] uma sociedade que cada vez mais utiliza recursos digitais, a criação de facilidades de acesso e de busca de informação torna-se uma questão fundamental.”.

O reconhecimento deste papel está relacionado, conforme Gómez (2011, p.184) afirma, aos

[...] novos modos de produção de conhecimento e informação que estariam relacionados com a geração de riqueza e com os campos econômicos da produção, do trabalho e do mercado, mas mantendo fortes referências com as questões de igualdade e distribuição, que são do âmbito tradicional da ética e da política.

Sobre o ponto de vista dos Estados, Pierre Levy (2011, p.210) afirma que uma “abordagem mais limitada coloca os problemas em termos de soberania e territorialidade.”, considerando que o acesso a determinadas informações ou conhecimentos podem ocasionar impactos estratégicos no âmbito internacional. Neste contexto, Gómez (2011, p.185) pontua que o “[...] Estado enfrentava constantemente situações decisórias que transcendiam seus espaços de governabilidade e requeriam sua intervenção em cenários internacionais.”. E, Levy (2011, p.210) complementa que o “[...] Estado perde, assim, o controle sobre uma parte cada vez mais importante dos fluxos econômicos e informacionais transfronteiriços.”

No Brasil, ocorreu um marco que instituiu o acesso à informação no âmbito das instituições públicas, a Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação, que estabelece:

[...] qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público e as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios,

por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação.

Desta forma, as informações disponíveis devem ser prestadas imediatamente por instituições públicas. Caso dependam de levantamento interno, tem prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10, mediante justificativa.

Podemos buscar como antecedente à Lei de Acesso à Informação o Art. 5º, inciso XXXIII da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, onde diz que

[...] todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.
(CONSTITUICAO FEDERAL, 1988)

Também na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, o Art. 216, inciso V, §2º, onde diz que “cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a todos quantos dela necessitem”.

E, na Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, o Art. 4º, onde diz que

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, contidas em documentos de arquivos, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas. (LEI N. 8159/1991)

Segundo notícia de O GLOBO, do dia 16 de março de 2012, o Brasil aparece em 59ª posição no ranking de governança digital da ONU. Este índice representa a capacidade do país de implementar as Tecnologias da Informação e da Comunicação com o objetivo de melhorar a disponibilidade de informações à população.

É nesse contexto que o *Website* queremossaber.org.br surge, mantido pela Comunidade Transparência Hacker e pela *Open Knowledge Foundation* (OKFN), e baseado no código do

Alaveteli, *software* produzido pela *MySociety*, que tem como objetivo facilitar o acesso a informação

[...] sobre o que seu governo está fazendo [...], acompanhar as atividades dos políticos eleitos, o que acontece com nosso dinheiro, ou para localizar - e até descobrir - serviços públicos, além de visualizar o quanto as instituições públicas estão cumprindo a sua obrigação de disponibilizar as informações que, afinal, são nossas. (QUEREMOS SABER)

Neste contexto, o presente trabalho se utiliza dos conceitos de Arquitetura da Informação para avaliar se, sob o ponto de vista da usabilidade, o *Website* queremossaber.org.br está adequado para atender as necessidades de todos os cidadãos.

2 JUSTIFICATIVA

O presente trabalho se faz necessário, pois, pelo perfil do *Website*, ele deve estar apto a atender todos os cidadãos brasileiros, da mesma forma que um portal de governo eletrônico. Neste contexto, Agner (2009) sinaliza que:

[...] o governo eletrônico objetiva fornecer informações, serviços e produtos através de meio eletrônico, a partir de órgãos públicos, a qualquer momento, local e cidadão. Uma das metas do governo eletrônico é a inclusão digital. Note que isso não significa somente tornar os computadores acessíveis a todos, mas também tornar os *sites* do governo fáceis de usar, de modo a derrubar barreiras causadas pela falta de conhecimento e de experiência específica. (AGNER, 2009, p.185)

Trazendo a definição acima para o contexto do *Website* em estudo, a conclusão que se chega é de que ele deve nortear seu objetivo em diminuir as barreiras causadas pela falta de conhecimento e de experiência específica que o autor cita, de modo a facilitar a navegação, tanto do usuário mais experiente, quanto do usuário iniciante.

Um pouco mais a frente serão expostos conceitos como os de arquitetura da informação e usabilidade, todos tendo o usuário como o agente principal, como o alvo de pesquisas. Todo o objetivo dos testes de usabilidade seriam tornar o *Website* mais agradável, as informações mais fáceis de localizar. Agner (2009, p. 47) considera que alguns sites tem baixa usabilidade por desconsiderar princípios básicos relacionados ao usuário, que seria o elemento central dos sistemas interativos.

Todas essas são habilidades que já fazem parte do fazer bibliotecário. “O bibliotecário pode atuar como um organizador dos recursos em rede” (CRETH apud BLATTMANN; FACHIN E RADOS, 2000, p. 2), tornando as informações relevantes mais simples de se localizar, aplicando questionários a usuários e, principalmente, com o conhecimento de que cada usuário tem as suas necessidades específicas.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

- Avaliar o *Website* queremossaber.org.br, sob o ponto de vista da usabilidade, e determinar se o mesmo está apto a atender às necessidades de todos os cidadãos.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Expor o conceito de arquitetura de informação e usabilidade.
- Aplicar heurísticas ao *Website* queremossaber.org.br, de forma a analisar a usabilidade do mesmo.

4 METODOLOGIA

A metodologia consistirá em uma pesquisa exploratória e de revisão de literatura para construir o embasamento teórico, a qual fornecerá os conceitos e a terminologia a ser utilizada ao longo do trabalho. Na parte prática será analisada a usabilidade do *Website* queremossaber.org.br através da aplicação de heurísticas, com as seguintes ações: reunir o conhecimento sobre a origem do produto e do projeto, escolha das heurísticas a serem utilizadas, análise do *Website* identificando se as heurísticas são aplicadas ou não e apresentação das observações e recomendações.

5 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Segundo a Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011,

[...] qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público e as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação. (LEI N. 12527/2011)

Ou seja, o acesso à informação passa a ser público, toda informação em poder do Estado deve ser posta a disposição dos cidadãos.

O *Website* acessoainformacao.org.br dispõe de uma série de trechos de tratados, convenções e declarações assinadas pelo Brasil, como o artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos que diz que “todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras” e o item 4 da Declaração Inter-Americana de Princípios de Liberdade de Expressão: “O acesso à informação mantida pelo Estado constitui um direito fundamental de todo indivíduo. Os Estados têm obrigações de garantir o pleno exercício desse direito”

Em entrevista ao *Website* ACRITICA.COM, o Procurador-chefe do Ministério Público de Contas (MPC), Carlos Alberto Almeida diz que

O acesso à informação é uma ferramenta de grande auxílio ao controle externo da administração pública. É você transformar cada pessoa, cidadão, cada morador de um local, em um fiscal. Esta lei é o instrumento da maior importância para a administração pública depois da Constituição de 1988. De maior impacto. Porque ela escancara a administração. Ou deve escancara. (ALMEIDA, 2012)

No ano de 2010, foi criado o Índice de Transparência, que “avalia o conteúdo, a frequência de atualização e a facilidade de uso dos portais de transparência orçamentária de todas as 27 unidades da Federação” (MARQUES; OLIVEIRA, 2012). Ele é calculado tendo como

variáveis o Conteúdo (que representa 60% do total da nota), as Séries Históricas (7% do total) e a Usabilidade (33% do total). Abaixo, um ranking com a nota de 2010 e de 2012, assim como a diferença de posição entre os anos e entre as notas.

Figura 1 - Índice de transparência 2010 – 2012

Posição	Dif.Pos.	UF	2012	2010	Dif.
1	-	 SP	9,29	6,96	2,33
2	+7	 ES	8,73	5,36	3,37
3	-1	 PE	7,95	6,91	1,04
4	+9	 RJ	7,80	5,09	2,71
5	-	 MG	7,38	5,60	1,78
6	+1	 RO	7,13	5,38	1,75
7	+13	 CE	7,09	4,18	2,91
8	-2	 SC	6,91	5,56	1,35
9	+5	 PB	6,56	5,07	1,49
10	-7	 RS	6,27	6,29	-0,02
11	+12	 RN	6,07	3,82	2,25
12	-1	 AL	5,85	5,20	0,65
13	+2	 DF	5,58	4,80	0,78
14	-9	 PR	5,58	6,07	-0,49
15	+2	 TO	5,35	4,62	0,73
16	-4	 GO	5,11	5,16	-0,05
17	-8	 MA	5,07	5,24	-0,17
18	-9	 AM	5,02	5,24	-0,22
19	+3	 AP	5,00	3,85	1,15
20	+3	 BA	4,78	3,82	0,96
21	+2	 AC	4,42	3,82	0,60
22	-6	 PA	4,15	4,65	-0,50
23	+3	 RR	4,11	3,31	0,80
24	+3	 PI	3,96	3,04	0,92
25	-6	 SE	3,49	4,33	-0,84
26	-5	 MT	3,38	3,93	-0,55
27	-9	 MS	2,98	4,44	-1,46

Fonte: Índice de Transparência, 2012

6 QUEREMOSSABER.ORG.BR

O queremossaber.org.br é o objeto de estudo deste trabalho. Ele é um *Website* mantido pela Comunidade Transparência Hacker e pela OKFN com o objetivo de facilitar o acesso à informação pública, pois acreditam que “as informações públicas pertencem as pessoas” (QUEREMOS SABER). Ele foi criado por iniciativa de Everton Zanella e Pedro Markun, que reuniram um grupo e fizeram uma Transparência Hackday, uma espécie de maratona para fazer o projeto acontecer.

Na seção de ajuda eles explicam a metodologia do site da seguinte forma:

Você escolhe o órgão ao qual você deseja pedir informações e escreve um pedido, explicando o que deseja saber. Nós vamos enviar o pedido ao órgão responsável. A resposta será automaticamente publicada no site, para que você e qualquer outra pessoa tenham acesso a ela. O site também ajuda os órgãos públicos: como todas as informações ficam disponíveis, isso evita que sejam enviadas as mesmas perguntas mais de uma vez. (QUEREMOS SABER)

Portanto, tem como público alvo os cidadãos brasileiros. Nesse caso, diz Agner (2009, p.142), “a acessibilidade e a usabilidade do site são estratégias para atingir a tão desejada transparência da gestão pública”, os administradores junto aos arquitetos da informação do portal devem ter a sensibilidade de criar a página de acordo com o público alvo. Agner (2009, p. 155) ainda nos diz que “é sempre uma boa ideia compreender quem são os usuários do seu sistema ou *Website* e aonde eles querem efetivamente chegar”, sempre se perguntar quem é seu usuário e se tal design é atrativo para ele.

7 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

A Arquitetura da Informação é um termo cunhado em 1976 por Richard Wurman em seu livro chamado *Ansiedade da Informação*

[...] como atividade relacionada à necessidade emergente de se transformar a complexidade em clareza, e de tornar as informações compreensíveis para os seres humanos – através do seu mapeamento, da sua organização e da sua estruturação (WURMAN, 1976 *apud* AGNER, 2009, p. 85).

Para Luiz Agner (2009, p.78) o arquiteto da informação “seria a pessoa que mapeia determinada informação e nos disponibiliza o mapa, de modo a que todos possamos criar nossos caminhos próprios em direção ao conhecimento”, a pessoa com habilidades de melhorar a usabilidade e tornar as informações de um *Website* mais claras, simples e fáceis de acessar. Agner (2007) ainda diz que:

[...] a Arquitetura de Informação de um *Website* pode ser apresentada em quatro sistemas interdependentes, cada qual composto por regras próprias e aplicações: os sistemas de *organização*, de *navegação*, de *rotulação* e de *busca*. O trabalho do arquiteto de informação seria entregar especificações detalhadas dos quatro componentes. (AGNER, 2007, p. 85)

Neste sentido, Agner (2009, p. 97) explica cada um desses sistemas:

- **Sistemas de Organização** – Seria o papel do arquiteto da informação arrumar as informações de maneira ordenada de forma a que os usuários possam obter suas respostas com mais facilidade;
- **Sistemas de Rotulação** – Basicamente seria atribuir rótulos (verbais e visuais) para cada item do *Website*;
- **Sistemas de Busca** – São aplicações de software as quais os usuários expressam sua necessidade de informação ao digitar perguntas na caixa de entrada. As perguntas são cruzadas com um índice que representa o conteúdo, formado por todos os termos encontrados nos documentos;
- **Sistemas de Navegação** – Especificam formas de o usuário se mover através do espaço informacional, podem se dividir conforme a figura abaixo:

Figura 1 - Sistemas de navegação

Fonte: Autor, 2012.

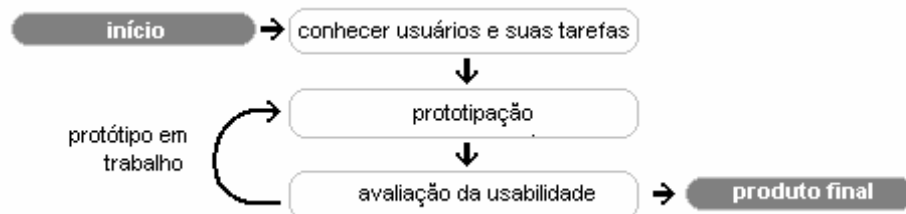
7.1 USABILIDADE

Usabilidade é conceituada como a “medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso” (ISO 9241, 2002). Segundo Winckler e Pimenta (2002)

quando a usabilidade é levada em conta durante o processo de desenvolvimento de interfaces *Web*, vários problemas podem ser eliminados como, por exemplo, pode-se reduzir o tempo de acesso à informação, tornar informações facilmente disponíveis aos usuários e evitar a frustração de não encontrar informações no site. (WINCKLER; PIMENTA, 2002, p. 2)

Winckler e Pimenta (2002, p. 8) ainda representaram o “ciclo contínuo de design e avaliações de usabilidade” que, como o próprio nome sugere, é contínuo. Enquanto o *Website* (produto final) está em funcionamento deve-se continuar com avaliações de usabilidade afim de que se melhore cada vez mais os resultados no atendimento às necessidades dos usuários.

Figura 3 - Ciclo contínuo de design e avaliações de usabilidade



Fonte: Winckler e Pimenta, 2002

“Os métodos e técnicas de avaliação de usabilidade permitem determinar o ponto de equilíbrio entre os objetivos de um *website* e as necessidades dos usuários, por meio da identificação de problemas de usabilidade” (WINCKLER e PIMENTA, 2002, p. 41).

7.2 HEURÍSTICAS

Miguel Santinho (2001, p. 7) diz que avaliação heurística é o processo de estimar o estado da usabilidade de um *website*, confrontando-o com regras bem conhecidas. Desse processo resulta uma classificação baseada no cumprimento dessas regras. “Deve-se descobrir o que o usuário pensa, que e como age, empregando técnicas de pesquisa” (AGNER, 2009, p. 148). Alguns testes que podem ser feitos com usuários são:

- Análise de tarefa – “Permite a coleta de dados por meio da observação da interação entre usuários e sistemas em avaliação” (NASCIMENTO e AMARAL, 2010, p. 66);
- Questionários – “Visa identificar os grupos e subgrupos de usuários-finais dos sites, assim como suas necessidades, percepções, estratégias de navegação, graus de experiência com a tecnologia, etc” (AGNER, 2009, p. 50);
- *Card sorting* – “Técnica bastante empregada para gerar informações sobre os modelos mentais dos usuários a respeito dos espaços de informação” (AGNER, 2009, p. 133);
- Jakob Nielsen propôs um conjunto de 10 heurísticas que, “visam, de forma econômica, fácil e rápida, descobrir grandes problemas potenciais da interface” (NIELSEN apud MACIEL; NOGUEIRA; CIUFFO; GARCIA, 2004, p. 6). As heurísticas e os critérios são apresentados na tabela a seguir.

Quadro 1 - Heurísticas Propostas por Nielsen (NIELSEN apud MACIEL; NOGUEIRA; CIUFFO; GARCIA, 2004, p. 7)

Heurísticas	Descrição
Status do sistema	O usuário deve ser informado pelo sistema em tempo razoável sobre o que está acontecendo.
Compatibilidade do sistema com o mundo real	O modelo lógico do sistema deve ser compatível com o modelo lógico do usuário.
Controle do usuário e liberdade	O sistema deve tornar disponíveis funções que possibilitem saídas de funções indesejadas.
Consistência e padrões	O sistema deve ser consistente quanto à utilização de sua simbologia e à sua plataforma de hardware e software.
Prevenção de erros	O sistema deve ter um design que se preocupe com as

	possibilidades de erro.
Reconhecimento ao invés de relembração	As instruções para o bom funcionamento do sistema devem estar visíveis no contexto em que o usuário se encontra.
Flexibilidade e eficiência de uso	O sistema deve prever o nível de proficiência do usuário em relação ao próprio sistema.
Estética e design minimalista	Os diálogos do sistema devem conter somente informações relevantes ao funcionamento.
Ajuda aos usuários no reconhecimento, diagnóstico e correção de erros	As mensagens devem ser expressas em linguagem clara, indicando as possíveis soluções.
Ajuda e documentação	A informação desejada deve ser facilmente encontrada, de preferência deve ser contextualizada e não muito extensa.

Fonte: Autor, 2012

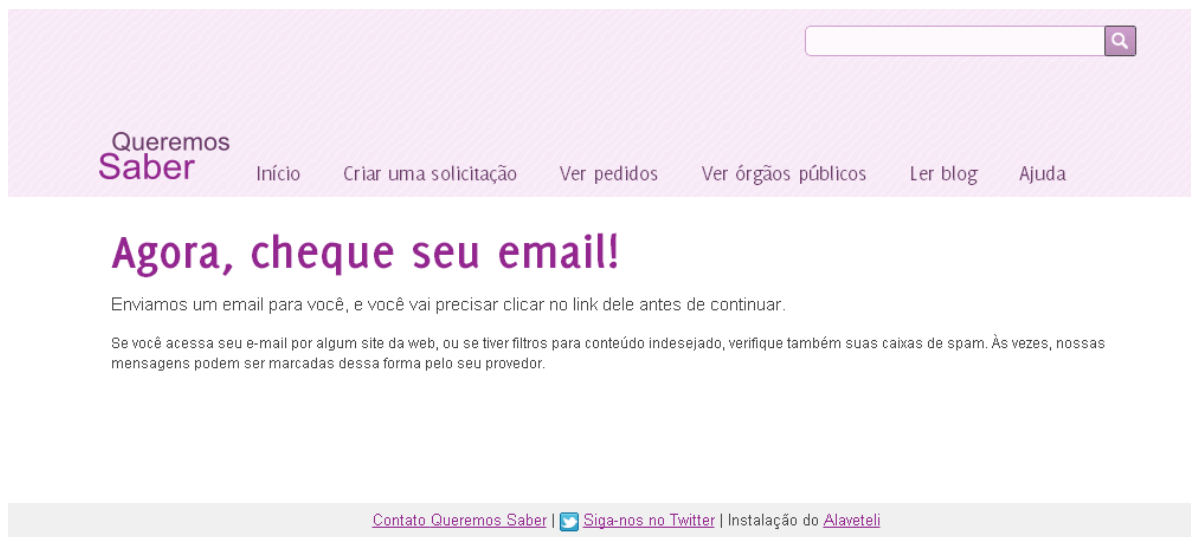
Observando as definições das heurísticas podemos perceber porque é um método de avaliação econômico, fácil e rápido. Diferente dos outros métodos apresentados, as Heurísticas de Nielsen não demandam um grande número de avaliadores/usuários e nem de muito tempo para ser aplicado.

8 APLICAÇÃO DAS HEURÍSTICAS DE NIELSEN

Serão aplicadas as 10 Heurísticas de Nielsen ao *Website* queremossaber.org.br

8.1 STATUS DO SISTEMA

O sistema deve sempre manter o usuário informado sobre o que está acontecendo, através de feedback apropriado:



O *Website* orienta através de mensagens, como por exemplo, a que vemos na imagem, onde, logo após fazer cadastro aparece um informativo para que o usuário cheque seu email.

8.2 COMPATIBILIDADE DO SISTEMA COM O MUNDO REAL

O sistema deve falar a linguagem do usuário, com palavras, frases e conceitos que lhe sejam familiares, ao invés de termos orientados ao sistema:

Dicas para busca avançada

- Informe palavras que você deseja procurar separadas por espaços, por exemplo **gastos educação**
- Use OU (em letras maiúsculas) para buscar a ocorrência de qualquer uma das palavras, por exemplo **câmara OU senado**
- Use aspas duplas quando quiser encontrar uma frase exata, por exemplo **"Câmara Municipal"**
- **situação:** para selecionar com base na situação ou no histórico de situações do pedido, veja a [tabela de situações](#) abaixo.
- **variedade:** para selecionar o tipo daquilo que você procura, confira a [tabela de variedades](#) abaixo.
- **requested_from:presidencia_da_republica** para buscar pedidos feitos à Presidência da República, digitando o nome como aparece na URL.
- **requested_by:joao_silva** para buscar pedidos feitos por João Silva, digitando o nome como aparece na URL.
- **commented_by:joao_silva** para procurar comentários feitos por João Silva, digitando o nome como aparece na URL.
- **pedido:** para restringir a busca a um pedido específico, digitando o nome como aparece na URL.
- **filetype:pdf** para encontrar todas as respostas que têm arquivos PDF anexados. Ou tente essas: `ppt delivery-status doc vcf html gif xlsx txt oft pptx rtf tif xls docx zip bmp png pdf jpg tnef msg`
- Digite **01/01/2008..14/01/2008** para mostrar apenas coisas que aconteceram nas duas primeiras semanas de Janeiro.
- **tag:saude** para encontrar órgãos públicos ou pedidos com uma tag específica. Você pode incluir múltiplas tags `□` e valores, por exemplo `tag:saude E tag:transacao_financeira:335633`. Perceba que, por padrão, qualquer uma das tags `□` pode estar presente em um resultado, e você deve colocar `E` para explicitar que deseja resultados com todas as tags presentes.
- Read about [advanced search operators](#), such as proximity and wildcards.

Tabela de situações

Todas as opções abaixo podem usar **status** ou **latest_status** antes dos dois pontos. Por exemplo, **status: not_held** irá corresponder a solicitações que *já* foram marcadas como não realizadas; **latest_status: not_held** irá corresponder apenas a solicitações que estão *atualmente* marcadas como não realizadas.

Em geral, o *Website* mantém uma linguagem simples e adequada aos usuários, porém, a seção de busca avançada contém uma parte de dicas onde usuários menos experientes podem se sentir deslocados, fora, a grande quantidade de informações, o que pode dificultar a leitura e a compreensão.

8.3 CONTROLE DO USUÁRIO E LIBERDADE

Deve-se possibilitar que o usuário possa desfazer e refazer suas ações:

Entrar ou se cadastrar

Queremos Saber

[Início](#)
[Criar uma solicitação](#)
[Ver pedidos](#)
[Ver órgãos públicos](#)
[Ler blog](#)
[Ajuda](#)

Pedidos de acesso a informação para **BNDES**

Órgãos da esfera federal and Órgãos do poder executivo – executam as políticas (ex: prefeituras, governos, secretarias, ministérios)

Contato: Departamento de Divulgação Telefone: (21) 2172-8888

Crie uma nova **solicitação de acesso a informação** para BNDES [Começar](#)

4 pedidos para BNDES

Acompanhar este órgão de govern

1 pessoa está acompanhando esta autoridade

[Acompanhar](#)

[Atualizações do RSS](#)

Mais Informações sobre este órgão público

Site do órgão público

Ver o endereço de email do pedido de informação

Não existe de fato um controle do usuário, deveria haver uma barra com hiperlinks de todo caminho percorrido pelo usuário, porém, o menu de navegação global cumpre esse papel.

8.4 CONSISTÊNCIA E PADRÕES

Os usuários não devem ter que imaginar se palavras, situações, ou ações diferentes significam a mesma coisa:



O *Website* apresenta a mesma linguagem e identidade visual, facilitando a compreensão por parte do usuário.

8.5 PREVENÇÃO DE ERROS

Muito melhor que boas mensagens de erro é um projeto cuidadoso que previne ocorrências de problemas:

Seu pedido:

Prezado(a) BNDES,

Atenciosamente,

- Escreva seu pedido de **forma simples**.
- Solicite apenas documentos ou informações **específicas**, este site não é adequado para requisições gerais ao governo.
- Mantenha seu pedido **focado**, você terá mais chances de conseguir o que quer ([por quê?](#)).

Tudo o que você publicar nesta página, incluindo **seu nome**, será **exibido publicamente** neste site para sempre ([por quê?](#)). Se você está pensando em usar um pseudônimo, por favor, [leia isso primeiro](#) .

Posso pedir informações sobre mim? » » » [Não! \(Clique aqui para mais detalhes\)](#)

Visualize seu pedido de acesso à informação

Não existem mensagens de erro em buscas, mas o *Website* faz esse tipo de prevenção, dando sugestões para que o pedido seja aceito.

8.6 RECONHECIMENTO AO INVÉS DE RELEMBRANÇA

Instruções para uso do sistema devem estar visíveis ou facilmente recuperáveis sempre que necessário:



Como dito anteriormente, o menu de navegação global não deixa de aparecer em nenhum momento, facilitando a navegação.

8.7 FLEXIBILIDADE E EFICIÊNCIA DE USO

Os atalhos da tarefa pode aumentar a velocidade de interação para o usuário experiente, de forma que o sistema possa atender tanto aos usuários experientes quanto aos inexperientes:

[Entrar ou se cadastrar](#)

Queremos Saber
[Início](#)
[Criar uma solicitação](#)
[Ver pedidos](#)
[Ver órgãos públicos](#)
[Ler blog](#)
[Ajuda](#)

1. Selecione um órgão de governo

Primeiro, insira o **nome da autoridade pública brasileira** da qual você gostaria de receber informação. **Por lei, eles são obrigados a responder** ([por quê?](#)).

Ancine
Câmara municipal
Fuvest
Ministério da Cultura

[Contato Queremos Saber](#) |
[Siga-nos no Twitter](#) |
Instalação do [Alaveteli](#)

O *Website* permite que se faça uso dos atalhos do sistema operacional, como por exemplo, o recurso de auto completar palavras do Windows.

8.8 ESTÉTICA E DESIGN MINIMALISTA

Os diálogos não devem conter informação irrelevante ou desnecessária:

Queremos Saber
[Início](#)
[Criar uma solicitação](#)
[Ver pedidos](#)
[Ver órgãos públicos](#)
[Ler blog](#)
[Ajuda](#)

1. Selecione um órgão de governo

Primeiro, insira o **nome da autoridade pública brasileira** da qual você gostaria de receber informação. **Por lei, eles são obrigados a responder** ([por quê?](#)).

Com exceção da seção de busca avançada, o *Website* tem um design limpo e sem informações irrelevantes na tela, facilitando a navegação.

8.9 AJUDA AOS USUÁRIOS NO RECONHECIMENTO, DIAGNÓSTICO E CORREÇÃO DE ERROS

As mensagens de erro devem ser expressas em linguagem clara, indicar precisamente o problema e sugerir construtivamente uma solução:



O *Website* tem uma mensagem de erro amigável, com dicas e informação do que o usuário pode tentar a seguir.

8.10 AJUDA E DOCUMENTAÇÃO

As informações desse tipo devem ser fáceis de buscar, ser focadas na tarefa do usuário, relacionar passos concretos a serem desenvolvidos e não ser muito longa:

[Entrar ou se cadastrar](#)

Queremos Saber
[Início](#)
[Criar uma solicitação](#)
[Ver pedidos](#)
[Ver órgãos públicos](#)
[Ler blog](#)
[Ajuda](#)

Ajuda

Sobre

[Fazendo pedidos](#)

[Sua privacidade](#)

[Para os servidores públicos](#)

[Sobre o software](#)

[Créditos](#)

[API](#)

[Busca avançada](#)

Contato

Se a sua questão não foi respondida aqui, ou se você quer saber outra coisa sobre o site, entre em [contato](#).

Sobre

Para que serve o Queremos Saber?#

Em uma democracia, os cidadãos têm direito de saber o que seu governo está fazendo. Por enquanto, temos uma ideia limitada do que nossos representantes fazem. Alguns dados já estão disponíveis nos sites de governo, mas ainda não são suficientes pra acompanhar, de fato, as atividades dos políticos eleitos, o que acontece com nosso dinheiro, ou para localizar - e até descobrir - serviços públicos. Este site foi criado pela Comunidade Transparência Hacker e pela Open Knowledge Foundation Brasil para facilitar esse acesso, além de visualizar o quanto as instituições públicas estão cumprindo a sua obrigação de disponibilizar as informações que, afinal, são nossas.

Como o site funciona?

Você escolhe o órgão ao qual você deseja pedir informações e escreve um pedido, explicando

O *Website* tem uma área de ajuda, com informações diversas sobre seu funcionamento, história, privacidade e contato com os webmasters.

9 CONSIDERAÇÕES

A partir da análise, observamos que o *Website* se adéqua a grande parte das Heurísticas de Nielsen, não tendo grandes problemas de navegação e interação com o usuário, deixando somente dois pontos a se considerar:

- No item 8.2 (“compatibilidade do sistema com o mundo real”), observamos que na seção de busca avançada, a linguagem e a leitura tornam-se confusas e difíceis pela quantidade de informação na tela, desestimulando o usuário;
- No item 8.3 (“controle do usuário e liberdade”), o mais indicado é que haja uma série de hiperlinks com todo caminho percorrido pelo usuário, o menu de navegação suspenso cumpre esse papel, mas não é o ideal.

Também, seria interessante a possibilidade de se implementar um mapa do site. Ele daria uma visão hierarquizada do site, facilitando a navegação de usuários mais experientes ao mesmo tempo em que serviria de ajuda para usuários iniciantes.



Fonte: <http://www.prefeitura.ufrj.br/>

Por fim, devemos ressaltar a importância do *Website* para a sociedade, pois

Em uma democracia, os cidadãos têm direito de saber o que seu governo está fazendo. Por enquanto, temos uma ideia limitada do que nossos representantes fazem. Alguns dados já estão disponíveis nos sites de governo, mas ainda não são suficientes pra acompanhar, de fato, as atividades dos políticos eleitos, o que acontece com nosso dinheiro, ou para localizar - e até descobrir - serviços públicos.
(QUEREMOS SABER)

Trata-se de fiscalizar e compartilhar as respostas de perguntas feitas, tornando o *Website* um grande repositório de informação sobre os órgãos públicos.

REFERÊNCIAS

ACRITICA.COM. **Lei de Acesso à Informação transforma cidadão em fiscal, diz procurador.** Disponível em: <http://acritica.uol.com.br/noticias/Amazonas-Manaus-Cotidiano-entrevista-lei-federal-acesso-informacao-procurador-carlos-alberto-almeida-idealizador-cartilha-entrevista_0_815918479.html>. Acesso em: 23 nov. 2012.

AGNER, Luiz; MORAES, Ana Maria de. **Arquitetura de informação e governo eletrônico: diálogo cidadãos-Estado na *World Wide Web***: estudo de caso e avaliação ergonômica de usabilidade de interfaces humano-computador. 2007. 354 f. Tese (Doutorado)-Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Artes e Design, 2007. Disponível em: <http://www2.dbd.puc-rio.br/pergamum/biblioteca/php/mostrateses.php?open=1&arqtese=0410920_07_Indice.html> Acesso em: 8 ago. 2012.

AGNER, Luiz. Avaliações heurísticas. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/agner/heuristicas-usabilidade#>>. Acesso em: 28 set. 2012

AGNER, Luiz; MORAES, Anamaria. **Navegação e Arquitetura de Informação na Web.** Disponível em: <<http://www.senac.br/informativo/BTS/291/boltec291e.htm>> Acesso em: 5 out. 2012.

AGNER, Luiz. **Ergodesign e arquitetura de informação**: trabalhando com o usuário. 2. ed. Rio de Janeiro: Quartet, 2009. 196 p.

ASSOCIACAO BRASILEIRA DE NORMAS TECNICAS. **NBR 9241-11**: Requisitos ergonômicos para trabalho de escritórios com computadores, parte 11, orientações sobre usabilidade, 2002.

BLATTMANN, Ursula; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; RADOS, Gregório J. Varvakis. **Bibliotecário na posição do arquiteto da informação em ambiente Web.** Florianópolis, 2000. Disponível em: <<http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/arquinfo.html>> Acesso em: 5 out. 2012.

BRASIL, Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF: Senado, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm> Acesso em 8 ago. 2012.

BRASIL. **Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991.** Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm> Acesso em: 8 ago. 2012.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá

outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 8 ago. 2012.

BRASIL fica em 59º lugar no ranking de governança digital da ONU. **O Globo**, Rio de Janeiro, 16 mar. 2012. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/pais/brasil-fica-em-59-lugar-no-ranking-de-governanca-digital-da-onu-4329335>> Acesso em 1 out. 2012.

GÓMEZ, Maria Néida González de. Informação, conhecimento e poder: do ponto de vista das relações entre política, economia e linguagem. In: MACIEL, Maria Lucia; ALBAGLI, Sarita (orgs.). **Informação, conhecimento e poder**: mudança tecnológica e inovação social. Rio de Janeiro: Garamond, 2011.

ÍNDICIE DE TRANSPARÊNCIA. Disponível em: <<http://indicedetransparencia.com/>> Acesso em 26 dez. 2012.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. tradução Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Ed.34, 2011.

MACIEL, Cristiano; NOGUEIRA, José Luis T.; CIUFFO, Leandro Neumann; GARCIA, Ana Cristina Bicharra. **Avaliação heurística de sítios na web**. In: 9º Congresso Regional de Informática e Telecomunicações – SUCESU-MT. Cuiabá. PAK Multimídia, 2004. Disponível em: <http://www.addlabs.uff.br/Novo_Site_ADDLabs/images/documentos/publicacoes/trabalhos_anais_congresso/2005/tutorial_e-gov.pdf> Acesso em 1 set. 2012.

MARQUES, Filipe; OLIVEIRA, Guilherme. **Transparência aumenta nos estados brasileiros**. Disponível em: <<http://www.contasabertas.com.br/WebSite/Noticias/DetalheNoticias.aspx?Id=1084>>. Acesso em: 20 nov. 2012.

NASCIMENTO, José Antonio Machado do; AMARAL, Sueli Angélica do. **Avaliação de usabilidade na internet**. Brasília: Thesaurus, 2010. 142 p.

PIMENTA, Marcelo Soares; WINCKLER, Marco. Avaliação de Usabilidade de Sites Web. 2002. **Anais...** In: IV Workshop sobre Fatores Humanos em Sistemas de Computação. Florianópolis, 2001.

PINHO, José Antonio Gomes de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro; v. 42, n.3, p. 471-493, maio-jun. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n3/a03v42n3.pdf>> Acesso em: 1 set. 2012.

SANTINHO, Miguel. **Avaliação heurística e testes com utilizadores**: dois métodos, dois resultados: análise comparada da usabilidade nos sítios das televisões portuguesas. [S.l.], 2001. Disponível em: <<http://banners.noticiasdot.com/termometro/boletines/docs/tv/varios/2001/set2001.pdf>> Acesso em: 1 set. 2012.

QUEREMOS SABER. Disponível em: <<http://queremossaber.org.br/>> Acesso em: 4 out. 2012.